

心理臨床における倫理問題

多 田 治 夫

(金沢大学教養部)

心理臨床の分野における資格認定制度が動き出している。心理臨床にたずさわる者として、重大な関心を持たざるをえない。一つの専門分野が独立し専門職 (profession) として認められるためには、1) 領域・機能の独自性、2) 専門性、3) 組織性、4) 倫理性などが求められる。本稿では、このうち倫理性について資料を提供する。資格認定制度が確立している米国では、倫理原則なども明確に規定されているからである。

資格制度の制定に当たって、ややもすると専門家の身分保証面に重点がおかれ、被援助者 (患者、クライアントなど) に対する責任や人間性尊重という側面は題目的に唱えられるだけに止まりがちである。人間を心理的に援助する活動は、援助できる活動であるがゆえに人間を無視したりその尊厳を侵す危険性をはらんでいるのである。専門家としての知識・技能を備えると同時に、倫理性の確立が急務とされる所以である。

1. 倫理原則について

医師・弁護士をはじめ、専門職と呼ばれる職業はすべて倫理綱領ないし倫理基準を明文化している。米国心理学会 (APA) は、「倫理原則 (1981)」(資料1)に加えて「心理学的サービス提供者のための一般ガイドライン (1987)」および「臨床心理学のガイドライン (1981)」(資料2)を制定している。

倫理綱領やガイドラインが必要とされる理由は、その専門職が人間を対象とする以上、自明のことかもしれない。しかし、未だに明文化された倫理綱領を持たない我々としては、改めてその必要性を確認しておく必要がある。倫理綱領が必要なのは、専門家による非倫理的サービスから公衆を守るという明文化されている理由の他に、Van Hoose & Kottler (1978) が指摘しているように、(1)政治その他外部からの不当な介入から専門職の独立性・自律性を守るため、(2)専門家の中に行動規範を確立して、内部抗争から専門職を守るため、(3)公衆から専門職を守るため、の3点がある。重要な指摘と言えよう。

倫理綱領やガイドラインは、一度制定されればそれでよいというものではない。米国心理学会においても、すでに何度も改訂されてきていることは周知の事実であろう。そして、今後も学問・技術の発展とともに改訂を重ねるものと思われる。また、倫理綱領の適用範囲についても、「倫理原則」のように心理学徒全般を対象としたものから、心理臨床家を対象とした「ガイドライン」、さらに成長グループを実施する場合のみを想定した「ガイドライン (1973)」[多田 (1975) に紹介済み]に至るまで、広狭さまざまな種別があってよい。

2. 我々の職業倫理確立のために

A. 現実の具体的事例の収集

すでに出来上がった米国の倫理原則を読む限りでは、全体として抽象的・観念的との印象を受けるかもしれない。しかし、その成立の経過を見ると、現実起こった重要なケースを取り上げ、徹底した検討を加えた上で、そこから実用的な一般原則を導き出していることがわかる。倫理原則に関連した具体的ケースとしては、学会が会員の協力をえて収集したもの他、有名なタラソフ事件のようにクライアント側から提訴された裁判の判例や、学会の倫理委員会に問い合わせのあった問題例などがある。

我々の職業倫理のために、何よりもまず手がけなければならないのは、現に我々が行なっている倫理的職業行動の実態調査であろう。これは、先に述べたように我々の倫理原則を作り出すためにも重要な1ステップであり、倫理原則を肉付けするためにも必要な素材となるであろう。

B. 継続的に活動する委員会の設置

上述の事例収集ないし実情調査を行なうだけならば、1研究者・1学会員でも可能かもしれない。しかし、先述のごとく、現場にいる心理臨床家からの倫理に関する問い合わせや訴えに対応し倫理原則の改訂に当たるためには、職能団体としての学会に継続的にその衝に当たる委員会を設置する必要があるだろう。

C. 倫理教育の充実

倫理原則やガイドラインが制定され、学会レベルの倫理問題への対応が整備されたとしても、現場で倫理的あるいは非倫理的に行動するのは、あくまでも臨床家個人である。日々新たな課題に直面し、各方面からの多様な要請が交錯している臨床現場で、適切な倫理的判断・行動ができるようになるためには、専門知識・技能の教育訓練に優るとも劣らぬ倫理教育が必要であろう。

この倫理教育のためのカリキュラムや教育担当者・教材などについては、今後の研究課題であろうが、早急に着手する必要があることは言うまでもなからう。

この問題を考えるさいには、臨床家の倫理判断の発達段階を提示した Van Hoose & Paradise (1979)の研究が参考にならう。ここには、秘密保持や診療過誤の具体例に対する臨床家の判断を求め、その結果から本人の倫理的発達段階を判定する方法も述べられており、臨床家の倫理教育についての具体的かつ有効なモデルが提供されているからである。

引用文献

- American Psychological Association. 1978 Guidelines for Psychologists Conducting Growth Groups. *American Psychologist*, 28, 933.
- American Psychological Association. 1981 Ethical Principles of Psychologists. *American Psychologist*, 36, 633-638.
- American Psychological Association. 1981 Specialty Guidelines for the Delivery of Services by Clinical Psychologists. *American Psychologist*, 36, 640-651.
- American Psychological Association. 1987 General Guidelines for Providers of Psychological Services. *American Psychologist*, 42, 712-723.
- 多田治夫 1975 集中的グループ経験の問題点 金沢大学教養部論集, 13, 1-9.
- Van Hoose, W.H., and Kottler, J. 1978 Ethical and Legal Issues in Counseling and Psychotherapy. San Francisco: Jossey-Bass.
- Van Hoose, W.H., and Paradise, L.V. 1979 Ethics in Counseling and Psychotherapy. Cranston, RI: Carroll Press.

[資料1]

心理学徒のための倫理原則(要旨)

前文

われわれ心理学徒は個人の尊厳と価値を尊重し、基本的人権の保持と擁護に努める。われわれは、人間行動および人々の相互理解と自己理解に関する知識の増大につとめ、その知識を人間福祉の増進のために用いるようつとめる。

米国心理学会の会員である以上、以下に述べる原則を守る義務を負うものとする。

第1条 責任

われわれは心理学的サービスを提供するにあたって、心理学専門職としての最高の水準を維持する。われわれは、自らの行為の及ぼす結果に責任を持ち、われわれのサービスが適切に利用されるようあらゆる努力を行なう。

(研究者として、あるいは教師としての責任の他に)われわれは実務担当者として重大な社会的責任を負っている。われわれの勧告や専門家としての行為が他者の生活に変容を及ぼすからである。われわれは、われわれの影響力を誤った方向に導くような個人的、社会的、組織的、財政的、政治的などの状況ないし圧力に留意する。

第2条 技能

高度の技能水準を保持することは、専門職ならびに公共の利益のため、すべての心理学徒が負っている責任である。われわれは、自らの能力と技術の限界をわきまえる。われわれは、訓練と経験によって適格と認められたものに限って技術とサービスの提供を行なう。公認された基準が存在しない分野においては、われわれはクライアントの福利の保護に必要な予防措置を講ずるものとする。われわれは、提供するサービスに関する最新の科学的・専門的知識を保有する。

(特に臨床に関連するものとして)われわれの個人的な悩みや問題が、心理学専門家としての技能を阻害する場合がある。個人的な問題が、クライアント、学生、その他の関係者に悪影響を及ぼす恐れがある場合には、その活動を行わない。自らの個人的問題を自覚しながらその種の活動に従事する場合、われわれは自らの専門的・科学的活動の制限・停止などを決定するため、有能な専門家の援助を求めることとする。

第3条 道義的・法律的綱領

心理学徒が道義的・倫理的行動規範を守るとは、一般市民と同様、われわれにとっても個人的な関心事である。われわれは、地域社会で共有されている規範を認識し、自らの同調(逸脱)行動が心理学の業務に与える影響力についても熟知している。われわれは、また、自分の行動が他の心理学徒の仕事に影響を与えかねない点にも留意する。

(いろいろの分野で道義・倫理の問題が生ずるが) 公共団体や組織・機関の規則や実務が本学会の原則やガイドラインと対立する場合はあれば、われわれは学会の原則とガイドラインに従うことを表明し、そのような対立の解消に向けてできるだけ努力をする。

第4条 公表

心理学徒が行なう声明、サービスの広告などは、公衆が行なう判断・選択を適正に援助するという目的に適うものとする。われわれは、専門の資格や所属を正確かつ客観的に表示する。心理学的知識や専門的意見を公表する場合、あるいは心理学的なサービス・出版物・器具などについて情報を提供する場合、発表内容は科学的基礎をもつとともにその信頼性や限界を踏まえたものとする。

専門的サービスの公示のさい、われわれは次に挙げる情報を列挙する。担当者の氏名、最終学歴、免許状の種類・水準・取得年月、所属学会、住所、電話番号、受付時間、提供する心理学的サービスの種別、所要経費、保険診療の有無。

ここで言う公表とは、定期刊行物、図書、名簿、テレビ、ラジオ、映画などを含む。

個人的な診断・治療サービスは、専門的人間関係の中でのみ提供される。講演、新聞・雑誌の記事、ラジオ・テレビなどで助言を与える場合には、最新のデータを利用するとともに最高の専門的判断力を働かせるものとする。

われわれは、他の心理学徒が上述のようなガイドラインにそぐわない公示を行なった場合に、それを訂正する義務を負う。

第5条 秘密保持

われわれは心理学徒としての仕事を通じて知りえた個人情報について守秘義務を負っている。われわれがこの種の情報を他者に告げるのは、本人あるいはその法定代理人の同意をえた場合に限られる。ただし、そのような手続きを取ることによって本人や第3者に明白な危険がもたらされるような異常事態の場合は例外とする。われわれは、適当と認めた場合、クライアントに対して守秘義務の法的限界について説明する。

臨床あるいは相談の場でえられた情報や評価資料は、専門職としての目的でのみ討論され、当の事例に関する明白な関係者との間でのみ話し合われる。報告に際しては、書面であれ口頭であれ、評価目的に必要なデータのみを示し、不必要なプライバシーの侵害のないようあらゆる努力を払う。

専門家としての仕事を通じてえられた個人情報を、講演・著作などの形で公開する場合には、十分な事前了承をえておくか、あるいはすべての識別情報を十分に秘匿

する。

記録の保管・廃棄の際にも、秘密保持の方策を講ずる。

年少者など、自律的に判断力をもって同意を与えることができない人が相手の場合には、福利の保護に特に留意する。

第6条 消費者の福利

われわれは仕事の対象者である人々やグループの自主性と福利保護を尊重する。われわれを雇用している機関とクライアントとの間に利害の対立が生じた場合には、われわれは我々自身の忠誠度や責任の方向と性質を明らかにする。われわれは、評価・治療・教育・訓練の目的や性質を消費者に十分に知らせ、研究への参加には選択の自由があることを率直に告げる。

われわれはクライアント・学生・部下など対面する人々に対するわれわれの影響力や自分自身の欲求を常に自覚し、これらの人々の信頼感や依存心を利用するようなことはしない。われわれは二重の人間関係を避けるようあらゆる努力を払う。部下・受講学生・友人・家族などを対象とした研究・治療が二重の人間関係の一例になろう。それはわれわれの専門的判断を損ない、人間利用の危険性を高めるからである。クライアントとの親密な性的関係は非倫理的である。

第3者からの要求によってクライアントにサービスを提供することになった場合、われわれはその双方に対して人間関係の性質を明示する責任を取る。

機関の要請がこの倫理原理に反する場合、われわれはその対立の性質を明らかにし、心理学徒の倫理的責任を関係者のすべてに知らせるとともに、適切な行動をとる。

われわれは、所要経費について予告を行ない、クライアントの了解を得るとともに、利益保護に当たる。クライアントを専門的サービスに委託するにあたって、われわれはそのための報酬を供与・収受しない。また、われわれは経済的報酬なしに専門的サービスを提供することもある。

われわれの活動がクライアントに有効でないことが判明した場合には、臨床・相談関係を停止し、他の援助者を見つけたい旨をクライアントに申し出る。

第7条 専門職との関係

われわれは、同僚である心理学徒や他の専門職の欲求・特異能力・義務に対し、相応の敬意を払った行動を取る。また、これらの人々が所属している機関・組織の特権や義務を尊重する。

われわれは、心理学に関連のある他の専門職の諸領域について理解をもち、クライアントの最大限の利益のために、すべての専門的・技術的・行政的資源を活用する。

他の専門職の人々との間に公式の関係が結ばれていない場合であっても、クライアントが最善の専門的サービスを受けられるようにする責任は免れず、また、クライアントに必要な補助的・代替的サービスを判断し用意する責任も免れない。

クライアントが、すでに他の専門家から類似のサービスを受けている場合には、その人に対して直接サービスを提供せず、専門職関係を注意深く吟味し、混乱や抗争の起こらないようクライアントとともに検討する。

他の心理学徒の非倫理的行為に気づいた場合、当の相手の注意を喚起して内輪に問題解決を計るのが適当と思われる。このように内輪で解決を計るのが適当なのは、その行為が感受性・知識・経験の不足などから来る軽微な場合である。重大な違反、あるいは内輪の解決が受入れられない場合は、倫理問題を扱う学会委員会に提示する。

第8条 査定技法

心理学的査定技法の開発・出版・利用のさい、われわれはクライアントの福利増進のため、あらゆる努力を払う。また、査定結果が誤用されないよう監視する。われわれは、クライアントの結果を知る権利を尊重し、行なわれた解釈、出された結論や勧告の基礎についても同様である。われわれは心理検査その他の査定技法の保全のため、法の認める範囲内であらゆる努力をする。また、査定技法を他者が用いる場合、適切に利用されるよう努める。

査定技法を用いるさい、われわれはクライアントが技法の性質や目的を理解可能な言葉で十分説明してもらえる権利を持っていることを尊重する。ただし、この権利の適用外であることが事前に明白に合意されている場合を除く。説明が他者によってなされる場合、われわれはその説明の妥当性を保証する手段を講ずる。

査定結果を報告するさい、査定状況や基準(norm)が不適切であるために、妥当性・信頼性に留保条件があれば、それを明記する。われわれは査定結果やその解釈が、他者によって誤用されることのないよう努める。

公共的に提供されている自動化された解釈サービスは、専門家から専門家への問合せであると考えられる。われわれは、心理学的査定技法が、訓練の不十分なあるいは資格の無い人によって利用されることの無いようにする。

第9条 人間に参加させた研究(省略)

第10条 動物の使用と保護(省略)

[資料2]

臨床心理学のガイドライン

このガイドラインは、臨床心理学者によるサービス提

供に関する米国心理学会の公式見解を述べたものである。副次的な目的として、このガイドラインはサービスの利用者や関心を持つ人々に心理学の専門分野が供与するサービスについて情報提供を行なうことである。そして、このガイドラインのねらいは、心理学的サービスの質・有効性・入手可能性を向上させることにある。

定義

臨床心理学的サービスの提供者とは、次の2種類の人々を指している。

A. 臨床心理学専門家(professional clinical psychologists)。これは大学など公認された教育機関から博士の学位を受けた臨床心理学専門家である。米国心理学会は一定の基準を充たしている臨床心理学課程を公認しており、臨床心理学者は一定の訓練を受けている。

B. 臨床心理学専門家のスーパービジョンの下に臨床心理学的サービスの提供に参加する人々。この人々は、臨床心理学者とは呼ばず、臨床心理補助者、心理技術者などと呼ばれる。このような名称で呼ばれる以上、これらの人々もその名称にふさわしい教育・訓練と経験をもっている。

臨床心理学的サービス(clinical psychological services)とは、知能・情緒・心理・行動に見られる能力欠陥や不調を、理解・予測・除去する原理・方法・手続きを適用することである。これには、次のようなものが含まれている。

A. 査定：内面的苦悩、個人的・社会的・職業的な機能不全、身体疾患・身体的能力欠損に関わる心理的・情緒的要因について、その性質や原因を診断し、影響を予測する。その手法としては、面接、心理検査などが用いられる。

B. 介入：苦悩や機能不全に内在している情緒的葛藤・人格障害・技能欠陥を指摘し矯正する。多様な理論の立場や技法がある。心理療法、精神分析、行動療法、家族療法、集団心理療法、催眠療法、バイオフィードバック、環境デザイン、など。

C. コンサルテーション

D. プログラム開発サービス

E. スーパーヴィジョン

F. 以上のサービスの評価

臨床心理学的サービスの利用者(users)

A. 臨床心理学的サービスの直接の受け手あるいは利用者

B. 公私の機関・団体・組織

C. 支払いをする第3者(サービスの受け手に代って支払いをする第3者)

D. 関係者（サービスの入手可能性・適時性・効率・質の水準に関して関心を寄せるのが当然な人々。利用者の家族，法廷，保護観察官，学校管理者，雇用主など）

第1条 提供者

1-1 臨床心理学的サービスを提供する機関は、少なくとも1人の臨床心理学専門家を用意し、サービスの十全性と質を確保するに必要な人数の専門家を用意する。

常勤の専門家1名を雇用できない場合は、パートタイムの専任を1名以上確保する。いずれの場合も、適切なサービスを提供するため、臨床心理学専門家が利用者数に見合った心理学者ないし臨床心理補助者の人数を決定する責任がある。

1-2 臨床心理学専門家の資格要件を充たしていない臨床心理学的サービス提供者は、臨床心理学専門家からのスーパーヴィジョンを直接受ける。スーパーヴィジョンの程度と範囲は、課題によって異なるであろうが、スーパーヴァイザーは十分密接なスーパーヴィジョン関係を保持する。特殊な訓練やスーパーヴィジョンが他の分野の専門家によって与えられる場合もある。

スーパーヴァイザーは、補助者が行なった検査や報告書、介入の計画と方法、成果の評価などに最終責任をもち、補助者と直接対面してスーパーヴィジョンを行なう。そのため最小限週に1時間以上をあてる。スーパーヴィジョンの性質と程度は、関係者のすべてに書面で通知する。補助者が単独で行なう決断・行動の範囲を明示する。

1-3 臨床心理学的サービス機関において、サービスの企画・指揮・評価の責任を負うのは臨床心理学専門家である。臨床心理学的サービス機関が、心理学の他の専門領域を含む大きな組織体の1部門を構成している場合も、サービスの管理者となるのは心理学専門家である。

責任者である臨床心理学専門家は、有資格スタッフの任用、研修・研究活動の指揮、高水準の専門性・倫理性の保持、スタッフが能力を超えた仕事をしないよう監視することなどを行なう。

1-4 臨床心理学専門家が、組織体の1員として働く場合は、サービス全体の企画・開発などに参加することによって、組織体の目標に向けて自らの技能と経歴を提供する。

病院などで、専門家スタッフとして活動するほか、企画・管理の部門にも積極的に参加する。

1-5 臨床心理学者は、専門家としての能力を保持し向上させるため、最新の科学的・専門的知識を保有する。

文献を読み、研修を継続するとともに、知識・技能に

遅れないことを定期的に証拠立てる。

1-6 臨床心理学者は、証明されている自らの専門能力の範囲内の仕事をする。

訓練を受け経験をもっていることが証拠立てられる仕事に従事し、その範囲を超える仕事をしようとする場合には、その仕事をするにふさわしい訓練ないしスーパーヴィジョンを受ける。

1-7 心理学専攻者が臨床心理学専門家の資格を得ようとする場合、臨床心理学専攻者が履修する場合と同一の学科目・専門技能要件を充たすものとする。

学会が認定した博士課程の臨床心理学教育機関で所定の教育・訓練を履修した上、スーパーヴァイザーの下で1年の臨床経験を積む必要がある。所定の教育なしに単に臨床実務に参加しただけでは不十分である。

1-8 臨床心理学専門家は斬新な理論・手法を開発すること、およびその理論的・実証的基礎を提出することが望ましい。

第2条 事業

2-1 臨床心理学サービス機関の構成・組織

2-1-1 臨床心理学サービス機関の構成と事業は、受益者のニーズに応えるものとする。

例えば、低所得階層あるいは少数民族を対象とする機関においては、利用者の言語的・態度的特性に適したスタッフ構成や事業計画を持つものとする。

2-1-2 機関の組織や責任体制の説明は、文書の形で関係者に入手できるようにする。

2-1-3 臨床心理学サービス機関は、その目的達成のために十分な数の専門家および補助者を保有する。

当該機関のサービスの種類・仕事量・設置目的などでスタッフの人数と資格は異なってくる。手不足の場合はその補正に努め、補正できない場合には仕事量やサービス範囲を限定して、サービスの質を保持する。

2-2 方針

2-2-1 臨床心理学サービス機関が複数のスタッフで構成されている場合、あるいはより大きな組織の1部門である場合、サービスの目的と範囲を述べ成果を評価した文書を作成する。

スタッフとの討論を経て作成された文書は、管理者の校閲を経て利用者や関係者に配布する。

2-2-2 すべてのサービス提供者は利用者の法的・市民的権利を尊重する。

個人情報・の守秘、サービスの効果は言うまでもなく、様々の形の差別の問題、病院への強制入院の問題などがある。サービス提供者は、地域の委員会等にも参加して、利用者の人権保護に努める。

2-2-3 臨床心理学サービス機関にいるすべてのサービス提供者は、「心理学徒の倫理原則」その他の米国心理学会の公式声明を熟知し遵守する。

2-2-4 すべてのサービス提供者は、連邦政府・州政府・地方自治体が定めた法規を遵守する。

臨床心理サービス提供者は、関係法規や規制を熟知する必要がある、学会や州の資格認定部局は定期的に法令や規制を印刷し配付する責任がある。

2-2-5 臨床心理学的サービスの提供者は、利用者とサービスを結びつけるため、自らを周知させるとともに、地域にある様々の人間サービス網を利用する。

人間の多様なニーズに応えるためには、臨床心理学的サービスだけでなく、地域にある社会的資源（法律相談、職業安定所、保健関係機関、教育機関など）を紹介し委託する。

2-2-6 サービスの提供に当たって、臨床心理学専門家は、同業者とも、また他の分野の専門家とも、協力関係を保つ。

利用者のニーズに応えるため、他の心理学者や他の専門家とコンサルテーションや委託などの協力を行なう。

2-3 手続き

2-3-1 各機関は、手続き案内に従った臨床心理学的サービスを行なう。

サービスのために用いられる方法・手続き・技法などを、利用者が理解できるような言葉で説明する。

2-3-2 臨床心理学的サービス提供者は、自らの専門実務と利用者の問題にふさわしいサービス計画書を作成する。

計画書には、サービスの目的や提供様式を述べ、利用者の理解と協力を得る。

2-3-3 実施された臨床心理学的サービスの正確・適切かつ時期遅れでない記録を保存する。

記録内容としては、識別資料、サービスの日時、サービスの種別、主要な働きかけ、終結時の成果、などが挙げられよう。

2-3-4 各サービス機関は、記録の保存と廃棄に関する所定の方針に従うものとする。

記録の保存・廃棄に関する特別の規定が無い場合には、(イ) 完全記録はサービス終結あるいは最終接触日から3年間保存、(ロ) 完全記録あるいは要約記録はさらに12年間保管、(ハ) サービス終結あるいは最終接触から15年以上は記録を廃棄しないこと。

2-3-5 サービス提供者は、記録の秘密保持対策を講ずる。

臨床心理学専門家は、自ら秘密保持に努めるとともに、スーパーヴィジョンのため記録に接する機会のあるすべての人に採用条件として秘密保持を要求する。利用者の書面による同意を得た場合を除き、秘密情報を洩らさない。利用者の同意を得た後であっても、情報の受け手に対し、それが秘密事項であることを明示する。利用者には、秘密保持の限界があればその旨を告げる。被検者が識別できる心理検査の原資料は、資料を使用する資格ある人に、本人の同意書がある場合にのみ呈示される。

第3条 責任

3-1 臨床心理学者の専門活動は、基本的に人間福祉向上の原理に従う。

利用者の人種・宗教・性別・年齢によってサービスを差し控えたりしない。しかし、次の諸点には考慮を払う。臨床心理学者が自己の限界などのために特定の対象者（例えば、児童、女性など）にサービスを限定する場合がある。また、査定法の利用が適用対象外であるために査定を差し控える場合がある。効果的・経済的・人道的に思慮深くサービス提供を行なうことである。

3-2 臨床心理学者は、心理学という独立した自律的専門職の1員として活動を遂行する。

臨床心理学専門家は、公衆に対してだけでなく仲間である心理学者や他の専門職に対しても責任がある。

3-3 臨床心理学的サービスについて、定期的に組織的・効果的な評価を加える。

評価の項目として、有効性、能率、他のサービスとの連帯性、利用しやすさ、ニーズへの適合性、などが挙げられる。

3-4 臨床心理学者は、提供しているサービスのすべての面について責任があり、サービスに関与するすべての人々に対応する。

サービスの開始・終結・継続・変更・評価のすべてに責任をもち、個人・団体およびすべての関係者に対応する。

第4条 環境

4-1 臨床心理学的サービスの提供者は、物的・組織的・社会的環境を、快適な活動を促進するよう整備する。

物的環境を清潔かつ快適にするだけでなく、プライバシーが守られ人間が尊重される雰囲気をつくる。